

# LAPORAN AKHIR

## KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG PROGRAM COMMUNITY DEVELOPMENT PT INDONESIA POWER UP. SURALAYA 2016



### Tim Peneliti :

DR. AGUS SJAFARI, M.Si	197108242005011002
KANDUNG S. NUGROHO, M.Si	197809182005011002
YENI WIDYASTUTI, M.Si	197602102005012003
ANIS FUAD, M.Si	198009082006041002

PT. INDONESIA POWER UP. SURALAYA

BEKERJASAMA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

TAHUN 2016

**LAPORAN AKHIR**

**KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TENTANG PROGRAM COMMUNITY DEVELOPMENT  
PT INDONESIA POWER UP. SURALAYA 2016**



**TIM PENELITIAN**

1. DR. Agus Sjafari, M.Si  
(.....)
2. Kandung S. Nugroho, M.Si  
(.....)
3. Yeni Widyastuti, M.Si  
(.....)
4. Anis Fuad, M.Si  
(.....)

Mengetahui,  
**GENERAL MANAGER PT. INDONESIA POWER**

**M. HANAFI NUR RIFAI**

## RINGKASAN EKSEKUTIF

### KAJIAN INDEKS KEPERUSAHAN WASYARAKAT TENTANG PROGRAM COMMUNITY DEVELOPMENT PT INDONESIA POWER UP, SURABAYA 2016

Di dunia bisnis dikenal istilah *good corporate governance* menjadi tuntutan yang sama karena BUMN adalah perusahaan sebagai badan korporasi. Artinya tuntutan untuk melaksanakan atau kelola perusahaan yang baik adalah sebuah keniscayaan. Dalam Keputusan Menteri Perhubungan dan Aparatur Negara No. KEP/25/M/PAW/27/2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Uji Pelayanan Instansi Pemerintah dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membina hubungan antara instansi ketertubuhannya Selanjutnya instrumen yang disusun berdasarkan Pedoman Menteri Lingkungan Hidup Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Prinsip Kerjasama perantara dan yakni sebagai besar tingkat indeks kepuasan masyarakat atau (*Community Development* PT Indonesia Power UP Surabaya ? Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif kualitatif.

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat terdampak langsung yang mendapatkan manfaat program *Community Development* dari PT Indonesia Power UP Surabaya yakni di 3 (tiga) kecamatan yaitu Kelurahan Selira, Kecamatan Surabaya dan Kelurahan Lendah Gede. Adapun sampling size adalah penelitian ini yakni *giant sampling* sejumlah minimal 150 masyarakat. Timbul dalam menentukan sampelnya digunakan *purposive sampling*, yakni diartikan yaitu masyarakat yang pernah merasakan manfaat dari PT Indonesia Power UP Surabaya atau sebagai penerima manfaat dalam rangka pelaksanaan *Community Development*. Alat pengumpulan data adalah kuisioner/angket yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Proter dan dilakukan dengan observasi. Untuk menjamin data yang diperoleh maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas atas instrumen yang digunakan kesimpulan bahwasannya secara umum Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat atau *Community Development* PT Indonesia Power UP Surabaya Sensus 0 Tahun 2013 mendapatkan nilai 73,05 dengan profil baik. Rekomendasi yang disampaikan adalah bahwasannya PT Indonesia Power sebaiknya sangat perlu untuk

Page

melakukan needs assesment dengan maksud agar terdapat kesesuaian program yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan program dari PT Indonesia Power. Hal tersebut sangat penting dilakukan guna menjaga kepentingan sosial ekonomi dari PT Indonesia Power pada masa – masa yang akan datang.

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR DIAGRAM.....	

## BAB I PENDAHULUAN

1.1. Pendahuluan .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep <i>Community Development</i> .....	5
2.2. Konsep Kinerja.....	8
2.3. Konsep Kepuasan Pelayanan.....	10
2.4. Konsep <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> .....	14
2.5. Ruang Lingkup CSR .....	15
2.6. CSR dan Kearifan Lokal .....	16
2.7. Penerapan dan Pelaksanaan CSR .....	17
2.8. Urgensi Corporate Social Responsibility .....	18
2.9. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	21

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian.....	23
3.2. Populasi Penelitian .....	23
3.3. Sampel Penelitian.....	

3.4. Lokasi Penelitian .....	23
3.5. Sumber Data .....	23
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	24
3.7. Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	24
3.8. Uji Validitas .....	25
3.9. Uji Reliabilitas .....	26

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Profile Program Comdev .....	27
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
4.3. Hasil Pengolahan Data .....	33
4.3.1. IKM di Kelurahan Salira .....	36
4.3.2. IKM di Kelurahan Suralaya .....	49
4.3.3. IKM di Kelurahan Lebak Gede .....	62
4.3.4. IKM di Kelurahan/Gabungan .....	75
4.4. Pembahasan .....	88

#### BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan .....	91
5.2. Rekomendasi .....	91

DAFTAR PUSTAKA .....	93
----------------------	----

#### LAMPIRAN

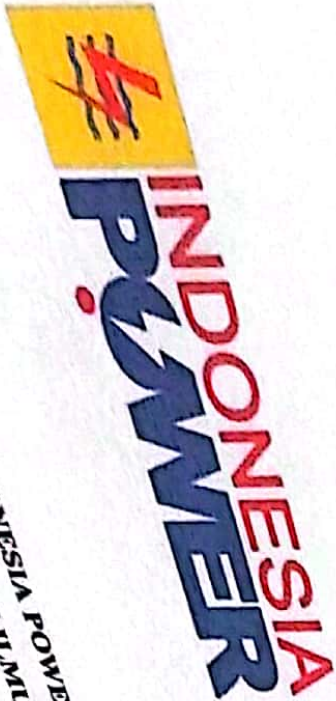
## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Pendahuluan

Secara harafiah pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara kepada warga negara. Paradigma baru pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan Pemerintah Daerah pada posisi yang semestinya. Sesuai dengan perannya sebagai abdi masyarakat (*civil servant*), sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik adalah abhigasi moral pemerintah dengan segala bentuk representasinya. Ini adalah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Salah satu butir Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan Standar Pelayanan Minimal yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adanya Undang-Undang ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya layanan publik yang berkualitas sudah menjadi perhatian penting pemerintah baik pusat maupun daerah, BUMN maupun BUMD.

Pemikiran terkini tentang tata kelola pemerintahan (*governance*) berimplikasi pada meningkatnya posisi tawar masyarakat sebagai konsumen layanan publik. Paradigma lama menempatkan masyarakat pada posisi yang lemah karena tidak memiliki kekuatan atau pilihan untuk berganti ke penyedia jasa publik lain sudah tidak relevan lagi dalam kurun waktu belakangan ini, berkaitan dengan semakin kuatnya tuntutan terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas, serta menghargai martabat masyarakat sebagai konsumen layanan. Diskusi tentang tata kelola pemerintahan yang baik memang tidak akan pernah terlepas dari isu kualitas pelayanan publik, sehingga dua hal tersebut seperti koin yang memiliki dua sisi, tata kelola pemerintahan yang baik



PT. INDONESIA POWER UP. SURABAYA BEKERJASAMA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
TAHUN 2016

